

Série de webinaires

Réseau-1 Québec 2017-2018

Présentation du cadre de référence en lien avec l'amélioration continue de la qualité dans les GMF-U

Jean-Luc Tremblay, erg., M.A.P.
24 novembre 2017

Réseau-1 Québec

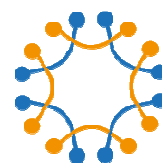
Yves Couturier, PhD, Directeur scientifique
Mélanie Ann Smithman, MSc, Fonction renforcement
des capacités

info@reseau1quebec.ca

<http://reseau1quebec.ca/>



[@reseau1quebec.ca](https://twitter.com/reseau1quebec.ca)



Réseau-1 Québec

Procédure pour les questions

- Vous pouvez **poser vos questions** de deux façons:

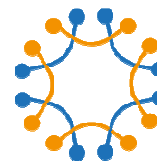
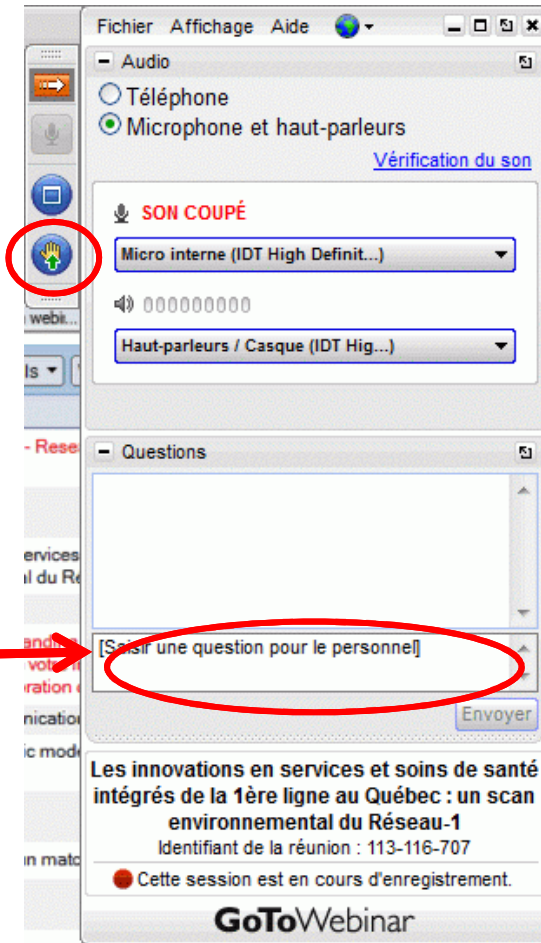
1. *Lever la main:*

Nous ouvrirons votre micro et vous inviterons à poser votre question oralement durant la période de questions.

2. *Par écrit:*

Tout au long de la présentation, vous pouvez écrire une question dans la boîte (cliquer sur Questions pour l'ouvrir). Nous répondrons à votre question durant la période de questions.

- Nous ferons notre possible pour répondre à toutes vos questions.

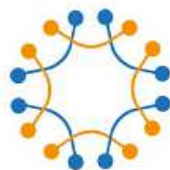


Réseau-1 Québec

Webinaire Réseau-1 Québec

24 novembre 2017

Présentation du cadre de
référence en lien avec
l'amélioration continue de la
qualité (ACQ) dans les groupes
de médecine de famille
universitaires (GMF-U)



Réseau-1 Québec
Réseau de connaissances en services et
soins de santé intégrés de première ligne

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale*

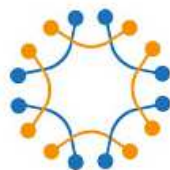
Québec 

Présentateur

Jean-Luc Tremblay

- Conseiller cadre en ACQ (CCACQ) pour les GMF-U de la province
- Ergothérapeute M.A.P.
- Expériences cliniques et de gestion en établissement
- Chargé de sessions cliniques dans le continuum de cours en collaboration interprofessionnelle à l'Université Laval

Aucun conflit d'intérêt à déclarer.



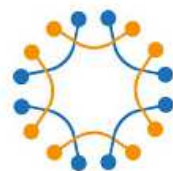
Réseau-1 Québec
Réseau de connaissances en services et
soins de santé intégrés de première ligne

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale*

Québec

Objectif de la présentation

Présenter le cadre de référence en lien avec l'ACQ qui vise à jeter les bases conceptuelles nécessaires pour permettre d'avoir une compréhension commune de ce qu'est l'ACQ et donner des indications précises quant aux rôles et responsabilités attendus des acteurs impliqués dans ce type d'activité.

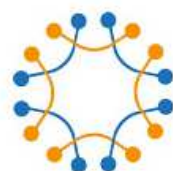
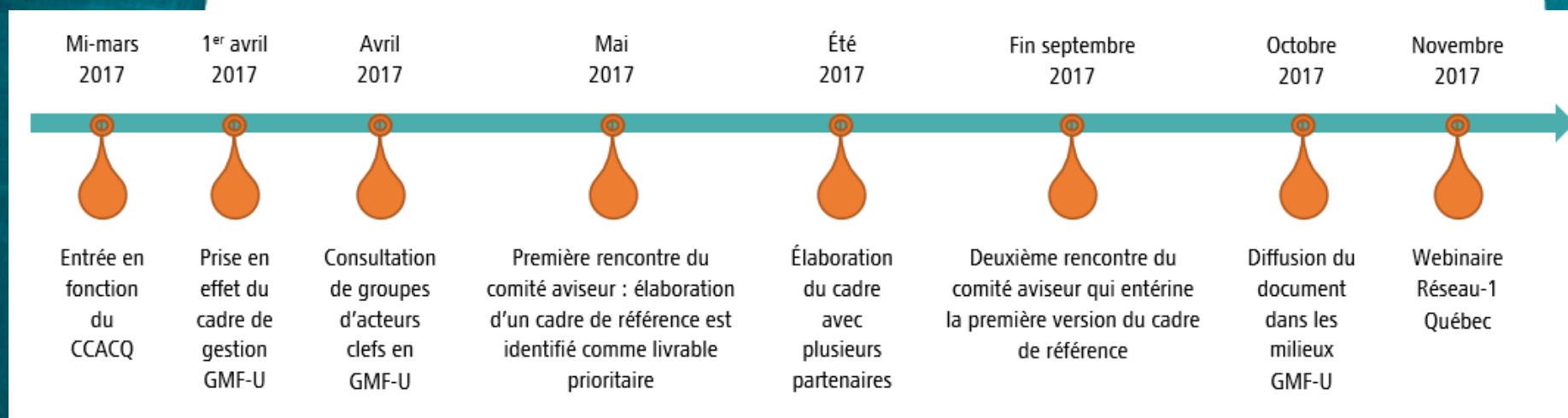


Réseau-1 Québec
Réseau de connaissances en services et
soins de santé intégrés de première ligne

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale**

Québec 

Mise en contexte



Réseau-1 Québec
Réseau de connaissances en services et soins de santé intégrés de première ligne

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale

Québec



BASES CONCEPTUELLES

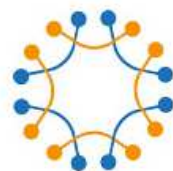
*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale*

Québec 

Concept de qualité

Multiforme et multidimensionnelle.

Degré auquel les services de santé pour les individus et les populations augmentent la probabilité d'atteindre des résultats de santé désirés et correspondent aux connaissances professionnelles actuelles.



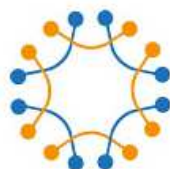
Réseau-1 Québec
Réseau de connaissances en services et
soins de santé intégrés de première ligne

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale*

Québec 

Concept de qualité

Définition de la qualité des soins et services	Qualité voulue	Qualité attendue
	Normes administratives Normes cliniques Normes professionnelles Normes d'agrément Guide de pratique Données probantes Politiques et procédures Cadre de gestion Code d'éthique	Attentes des usagers Attentes des médecins Attentes de l'équipe interprofessionnelle Attentes des principaux acteurs du réseau territorial ou local de services de santé et de services sociaux
Évaluation de la qualité des soins et services	Qualité rendue	Qualité perçue
	Rapports des organismes d'agrément Inspections professionnelles Évaluations de l'acte médical Tableaux de bord Audits Étalonnage Examen des déclarations d'événements indésirables	Examen des plaintes Voix des usagers Voix des employés Voix des partenaires Sondage de satisfaction Groupes de discussion



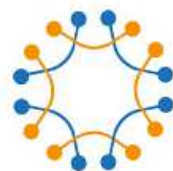
Réseau-1 Québec
 Réseau de connaissances en services et
 soins de santé intégrés de première ligne

**Centre intégré
 universitaire de santé
 et de services sociaux
 de la Capitale-Nationale**

Québec 

Différentes dimensions de la qualité

1. Efficacité
2. Efficience
3. Accessibilité
4. Continuité
5. Sécurité
6. Réactivité
7. Équité
8. Viabilité



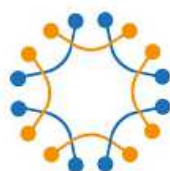
Réseau-1 Québec
Réseau de connaissances en services et
soins de santé intégrés de première ligne

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale*

Québec 

Concept d'amélioration continue de la qualité (ACQ)

Effort continu et combiné de toutes les parties prenantes d'une organisation (professionnels, usagers, chercheurs, agents payeurs, gestionnaires, administrateurs et enseignants) à faire des changements qui mèneront à de meilleurs résultats de santé pour les usagers, de meilleurs soins et un meilleur développement continu des compétences professionnelles.



Réseau-1 Québec

Réseau de connaissances en services et soins de santé intégrés de première ligne

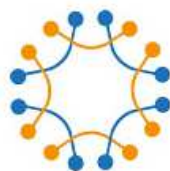
*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale*

Québec 

Culture d'ACQ

Comportements que les leaders devraient adopter pour développer cette culture :

- Admettre que des changements sont requis et avoir la volonté de réaliser ceux-ci;
- Avoir l'humilité de reconnaître que les différents membres de l'équipe et les usagers ont des connaissances, compétences et expériences qui peuvent alimenter les travaux des leaders;
- Faire preuve de curiosité en expérimentant des changements;
- Demeurer persévérant malgré des difficultés pouvant être rencontrées;
- Avoir une discipline personnelle et une rigueur dans les pratiques d'ACQ.



Réseau-1 Québec
Réseau de connaissances en services et
soins de santé intégrés de première ligne

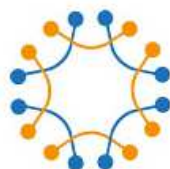
*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale*

Québec

Partenariat avec l'utilisateur

La perspective des utilisateurs mérite d'être intégrée aux pratiques d'amélioration continue de la qualité.

Continuum de participation	Exemples de stratégies pour consolider le partenariat avec les utilisateurs
Information	Informar les utilisateurs sur les changements en cours; Rendre disponible une synthèse du programme local d'ACQ du GMF-U pour consultation par les utilisateurs.
Consultation	Solliciter des utilisateurs pour connaître leur satisfaction sur des soins et services reçus; Demeurer attentif aux suggestions d'ACQ soulevées par les utilisateurs lors la prestation des soins et services.
Collaboration	Échanger avec des utilisateurs impliqués dans l'expérimentation d'un changement.
Partenariat	Intégrer un ou des utilisateurs au comité local d'ACQ du GMF-U; Intégrer un ou des utilisateurs à des ateliers d'ACQ.



Réseau-1 Québec
Réseau de connaissances en services et
soins de santé intégrés de première ligne

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale*

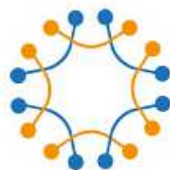
Québec



Mission de recherche pour les GMF-U

Rappel du rôle de prédilection des GMF-U comme étant un point d'ancrage de la recherche en première ligne.

Participation souhaitée de ces milieux à la Stratégie de recherche axée sur le patient.



Réseau-1 Québec
Réseau de connaissances en services et
soins de santé intégrés de première ligne

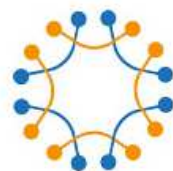
*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale*

Québec 

Quelques complémentarité des approches de recherche et d'ACQ

Les deux approches :

- Visent à avoir un impact sur les finalités du système de santé;
- Mettent de l'avant le partenariat avec l'utilisateur;
- Ont un intérêt pour l'accès aux données;
- Ont un souci particulier pour le transfert et l'application des connaissances.



Réseau-1 Québec
Réseau de connaissances en services et
soins de santé intégrés de première ligne

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale*

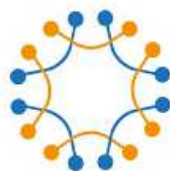
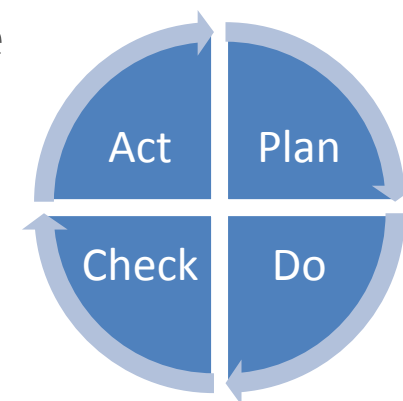
Québec

Distinction entre les approches de recherche et d'ACQ

Peut être difficile par moment, mais demeure essentielle.

Recherche et ACQ :

1. Identification d'un problème
2. Développement ou mise en œuvre d'un changement ou d'une intervention
3. Évaluation de l'impact de l'intervention.



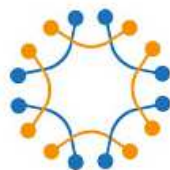
Réseau-1 Québec
Réseau de connaissances en services et
soins de santé intégrés de première ligne

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale*

Québec 

Distinctions traditionnelles

- Objectif
- Point de départ
- Collecte de données
- Méthode
- Évaluation des résultats
- Portée
- Approbation éthique
- Risques pour les usagers
- Financement



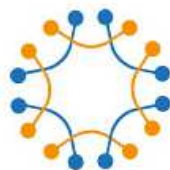
Réseau-1 Québec
Réseau de connaissances en services et
soins de santé intégrés de première ligne

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale*

Québec 

ACQ et enseignement

- Rôle essentiel des GMF-U dans les activités d'enseignement.
- Cadre de compétences pour les médecin de famille (CanMEDS-MF) indique certaines compétences attendues en matière d'ACQ :
 - Rôle d'expert en médecine familiale;
 - Rôle de leader.



Réseau-1 Québec
Réseau de connaissances en services et
soins de santé intégrés de première ligne

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale*

Québec 



RÔLES ET RESPONSABILITÉS ATTENDUS DES ACTEURS IMPLIQUÉS

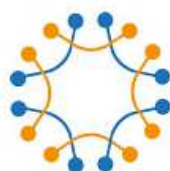
*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale*

Québec 

Rôles et responsabilités des différents acteurs locaux

Agent d'ACQ (AACQ) :

- Mise en place d'une culture d'ACQ au sein de son GMF-U;
- Réalisation continu d'activités de promotion, de prévention, d'analyse, de recherche de solutions et de gestion des projets d'ACQ dans le GMF-U;
- Facilitateur de la pratique et soutien pour la dimension humaine du changement;
- Faciliter le recours à des usagers partenaires.



Réseau-1 Québec
Réseau de connaissances en services et
soins de santé intégrés de première ligne

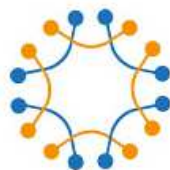
*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale*

Québec

Rôles et responsabilités des différents acteurs locaux

Personnel d'encadrement (GMF-U) :

- Autorité hiérarchique du cadre intermédiaire;
- Dyade composée du directeur médical du GMF-U et du cadre intermédiaire, ils sont responsables de déterminer les activités d'ACQ (autorité fonctionnelle).



Réseau-1 Québec
Réseau de connaissances en services et
soins de santé intégrés de première ligne

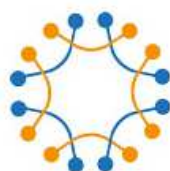
*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale*

Québec    

Rôles et responsabilités des différents acteurs locaux

Comité local d'ACQ du GMF-U :

- Collaboration des différentes parties prenantes locales;
- Soutien à l'identification et la priorisation des opportunités d'ACQ;
- Visée à plus long terme (contrairement à l'atelier d'ACQ).



Réseau-1 Québec
Réseau de connaissances en services et
soins de santé intégrés de première ligne

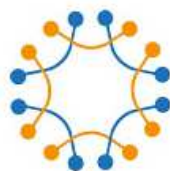
*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale*

Québec 

Rôles et responsabilités des différents acteurs locaux

Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique du CISSS/CIUSSS :

- Permettre à l'AACQ de comprendre et d'utiliser la méthodologie et les outils d'ACQ préconisés par le CISSS ou le CIUSSS;
- Contribuer au déploiement des salles de pilotage et des stations visuelles;
- Intégrer les AACQ des GMF-U aux initiatives des établissements au regard du partage des connaissances et au développement des compétences en ACQ;
- Permettre à l'AACQ de s'inscrire dans le développement de la culture d'ACQ de son GMF-U et de son établissement.



Réseau-1 Québec
Réseau de connaissances en services et
soins de santé intégrés de première ligne

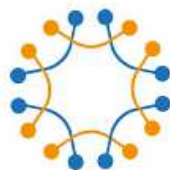
*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale*

Québec

Rôles et responsabilités des différents acteurs provinciaux

Conseiller cadre en ACQ (CCACQ) :

- Coordonner l'action des AACQ dans l'ensemble des GMF-U situés sur le territoire du Québec;
- Support-conseil lié à la promotion, la prévention, l'analyse, la révision des processus et la recherche de solutions.



Réseau-1 Québec
Réseau de connaissances en services et
soins de santé intégrés de première ligne

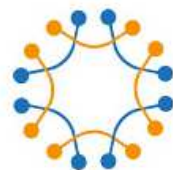
*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale*

Québec 

Rôles et responsabilités des différents acteurs provinciaux

Comité aviseur du CCACQ :

- Favoriser une compréhension commune des enjeux liés à l'intégration des AACQ et du CCACQ;
- Réfléchir, discuter et prendre position sur des questions stratégiques du CCACQ;
- Proposer des pistes de solution afin d'optimiser les stratégies d'évaluation et d'amélioration continue;
- Donner des conseils, formuler des avis ou faire des recommandations quant aux rôles du CCACQ et des AACQ.

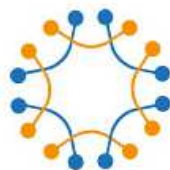
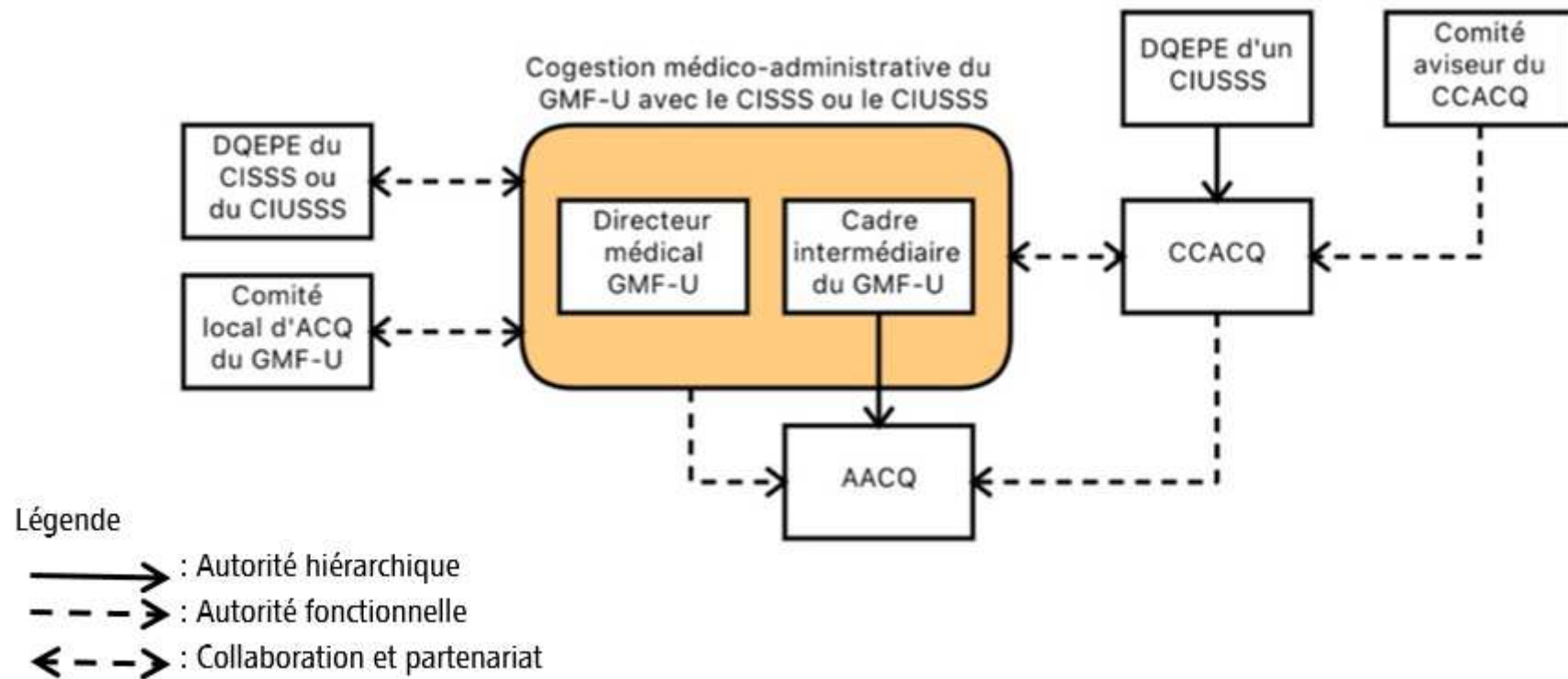


Réseau-1 Québec
Réseau de connaissances en services et
soins de santé intégrés de première ligne

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale*

Québec 

Organigramme



Réseau-1 Québec

Réseau de connaissances en services et soins de santé intégrés de première ligne

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale

Québec





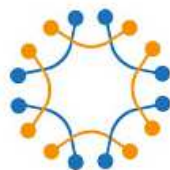
NOTIONS DE PROGRAMME LOCAL D'ACQ ET MODÈLES DE RÉFÉRENCE EN ACQ

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale*

Québec 

Programme local d'ACQ du GMF-U

Groupe de projets apparentés dont le management est coordonné afin d'en tirer des avantages et une maîtrise que n'apporterait pas un management individuel.



Réseau-1 Québec

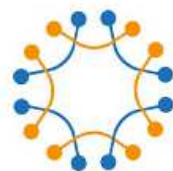
Réseau de connaissances en services et soins de santé intégrés de première ligne

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale*

Québec    

Ce que le programme local d'ACQ devrait inclure :

- Énoncé de la vision de la qualité pour le GMF-U;
- Description de la structure du programme;
- Rôle et composition du comité local d'ACQ;
- Calendrier des rencontres du comité local d'ACQ;
- Processus décrivant la conduite des activités d'ACQ;
- Liste des priorités et des objectifs d'ACQ qui sont spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et avec un temps défini (SMART);
- Planification de l'évaluation des pratiques d'ACQ;
- Planification de l'obtention de la donnée et de sa présentation sous forme de mesures.



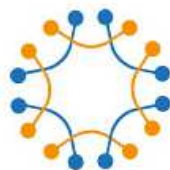
Réseau-1 Québec
Réseau de connaissances en services et
soins de santé intégrés de première ligne

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale*

Québec 

Modèles de référence en ACQ

Les AACQ devraient utiliser une approche et des outils qui sont cohérents avec les pratiques d'ACQ qui ont été développées dans leur établissement d'appartenance.



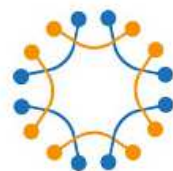
Réseau-1 Québec
Réseau de connaissances en services et
soins de santé intégrés de première ligne

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale*

Québec 

Modèles de référence en ACQ

- Deux modèles de référence en ACQ émergent dans la littérature pour l'ACQ dans les soins primaires :
 - Approche *Lean*;
 - Modèle pour l'amélioration continue de l'*Institute of Healthcare Improvement*.
- Ces modèles sont harmonieux dans leur conception et leur philosophie. Ils sont également complémentaires dans la pratique.



Réseau-1 Québec
Réseau de connaissances en services et
soins de santé intégrés de première ligne

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale

Québec

Modèle logique de l'ACQ en GMF-U

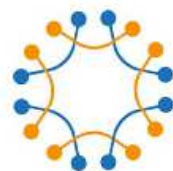
Fournisseurs	Intrants	Activités	Résultats (court terme)	Résultats (moyen terme)	Impacts	Clients
Usagers Médecins regroupés en GMF-U CISSS et CIUSSS MSSS Universités Chercheurs	Besoins de santé et de services sociaux Qualité voulue (ex. : norme) Qualité attendue (ex. : focus group) Personnel d'encadrement ² Personnel de soutien administratif AACQ soutenu par CCACQ Équipe interprofessionnelle Autres parties prenantes ³ Cadre de gestion GMF-U Apprenants avec besoins d'apprentissages	Cogestion médico-administrative du PLACQ Animation d'un comité local d'ACQ Identification des opportunités d'ACQ Identification d'indicateurs et suivi de la mesure Utilisation d'une méthodologie d'ACQ Expérimentations sous la forme de cycles PDCA Implantation de changements expérimentés Partenariat avec des usagers et apprenants dans les travaux d'ACQ	Améliorer l'adéquation entre les qualités rendues/perçues et les qualités voulues/attendues Développement d'une culture d'ACQ Développement et consolidation des compétences en ACQ chez les cliniciens et les apprenants Amélioration du flux de travail et des processus cliniques Partage des bonnes pratiques en ACQ entre GMF-U et transfert d'apprentissages	Améliorer l' efficacité des soins et services Améliorer l' efficience des soins et services Améliorer l' accessibilité aux soins et services Améliorer la continuité des soins et services Améliorer la sécurité des soins et services Améliorer la réactivité des soins et services Améliorer l' équité des soins et services Contribuer à la viabilité des soins et services	Améliorer la santé de toute la population Améliorer l'expérience des soins et services Optimiser l'utilisation des ressources Satisfaire et mobiliser les prestataires de soins et de services	Usagers Médecins regroupés en GMF-U Équipes interprofessionnelles Apprenants Partenaires dans la prestation des soins et services Chercheurs

² Directeur médical (et ses adjoints s'il y a lieu) ainsi que le cadre intermédiaire

³ Représentant de la DQEPE du CISSS ou du CIUSSS, détenteurs d'expertise, usagers partenaires, etc.

Page sur l'ACQ sur le site de Réseau-1 Québec

Pour les personnes intéressées à avoir davantage d'informations sur l'ACQ, vous pouvez consulter la page sur ce sujet sur le site de Réseau-1 Québec.



Réseau-1 Québec
Réseau de connaissances en services et
soins de santé intégrés de première ligne

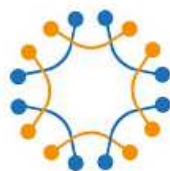
**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale**

Québec



Conclusion

- Le cadre de référence permet de définir les bases conceptuelles pour permettre une compréhension commune de ce qu'est l'ACQ.
- Il donne des indications précises sur les rôles et responsabilités des différents acteurs.
- Importance du leadership au niveau local.
- Modalités d'accompagnement des milieux au niveau provincial.
- Importance de la diffusion des apprentissages réalisés dans le cadre des projets d'ACQ.



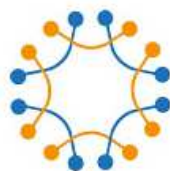
Réseau-1 Québec
Réseau de connaissances en services et
soins de santé intégrés de première ligne

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale*

Québec 

Médiagraphie

L'ensemble des références utilisées pour présenter les concepts et définir les rôles et responsabilités des acteurs se trouvent dans le cadre de référence en ACQ pour les GMF-U.

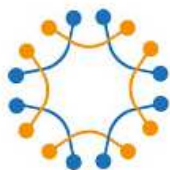


Réseau-1 Québec
Réseau de connaissances en services et
soins de santé intégrés de première ligne

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale**

Québec 

Période de questions



Réseau-1 Québec
Réseau de connaissances en services et
soins de santé intégrés de première ligne

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale*

Québec 

Procédure pour les questions

- Vous pouvez **poser vos questions** de deux façons:

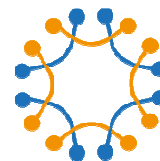
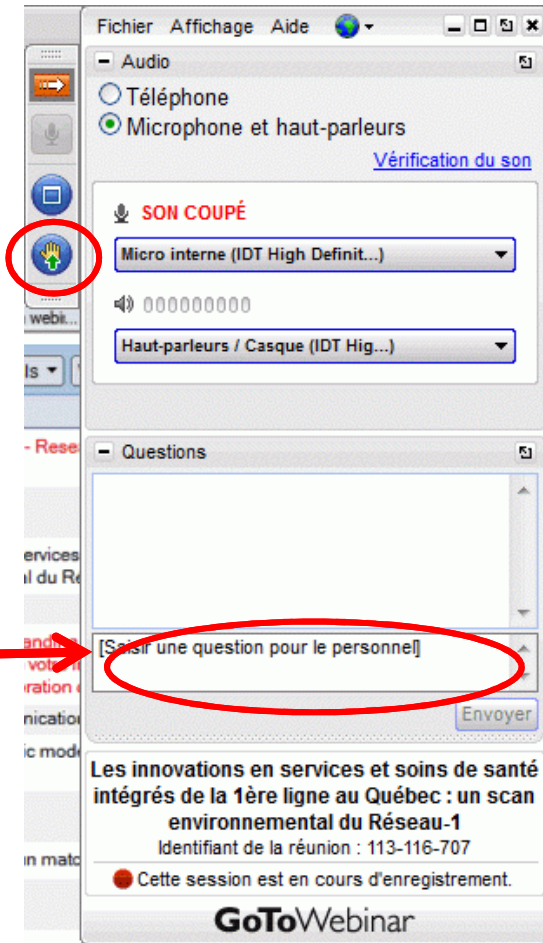
1. *Lever la main:*

Nous ouvrirons votre micro et vous inviterons à poser votre question oralement durant la période de questions.

2. *Par écrit:*

Tout au long de la présentation, vous pouvez écrire une question dans la boîte (cliquer sur Questions pour l'ouvrir). Nous répondrons à votre question durant la période de questions.

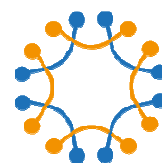
- Nous ferons notre possible pour répondre à toutes vos questions.



Réseau-1 Québec

À venir...

- **Prochain webinaire** : 15 décembre 2017 par Mme Joyce Dogba:
« Les ateliers délibératifs: un moyen d'impliquer des gestionnaires dans la recherche axée sur le patient »
- Tous nos webinaires sont accrédités et disponibles sur Youtube!
- Devenez membres du Réseau-1 Québec!
<http://reseau1quebec.ca/membres-et-partenaires/membres/>
- Pour toute question sur le webinaire, vous pouvez contacter Sabrina Guay-Bélanger (sabrina.guay-belanger.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca) ou Mélanie Ann Smithman (Melanie.Ann.Smithman@USherbrooke.ca)
- Si vous avez des idées pour des webinaires à venir, contactez-nous: info@reseau1quebec.ca



Réseau-1 Québec